

**SKRIPSI**

**TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP  
*IN HOUSE TRAINING PUBLIC RELATIONS*  
“*DEVELOPING CUSTOMER SERVICE*” DI RUMAH  
SAKIT HUSADA UTAMA SURABAYA**



Disusun Oleh:  
Venska Galistyar  
NRP. 1423014128

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Dengan ini, saya

Nama : Venska Galistyar

NRP : 1423014128

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP *IN HOUSE TRAINING PUBLIC RELATIONS "DEVELOPING CUSTOMER SERVICE"* DI RUMAH SAKIT HUSADA UTAMA SURABAYA**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasimaka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 5 Juli 2018

Penulis



Venska Galistyar

NRP. 1423014128

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

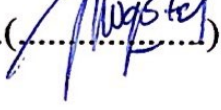
#### **TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP *IN HOUSE* *TRAINING PUBLIC RELATIONS “DEVELOPING CUSTOMER* *SERVICE”* DI RUMAH SAKIT HUSADA UTAMA SURABAYA**

Oleh:

Venska Galistyar

NRP. 1423014128

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta Revia SF, S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....)  
NIK. 142.15.0849

Pembimbing II : Dra. Sri Moerdijati, MS. (.....)  
NIK. 142.LB.0852

Surabaya, 04 Juni 2018

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Venska Galistyar

NRP : 1423014128

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP  
IN HOUSE TRAINING PUBLIC RELATIONS  
“DEVELOPING CUSTOMER SERVICE” DI RUMAH  
SAKIT HUSADA UTAMA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juli 2018

Yang menyatakan,



Venska Galistyar



## HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
pada: Kamis, tanggal 25 Juni 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

### Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

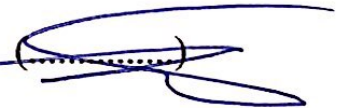
NIK. 142.09.0647



(.....)

2. Sekretaris : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom.

NIK. 142.09.0634



(.....)

3. Anggota : Brigitta Revia SF, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK. 142.15.0849



(.....)

4. Anggota : Dra. Sri Moerdijati, MS.

NIK. 142.LB.0852



(.....)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus atas anugerah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Setiap usaha pasti membuahkan hasil, tapi yang terpenting adalah bagaimana kita mau berproses dan terus belajar untuk lebih baik.

Semua yang dilakukan penulis tidak akan berarti tanpa orang-orang disekitar penulis. Proposal skripsi ini adalah sebagian dari tanda terima kasih kepada mereka, terutama kedua orang tua serta sahabat penulis, yang selalu mendukung dan memberi perhatian sehingga proposal skripsi ini terselesaikan dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang memberikan penyertaan dan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi, dengan judul *TINGKAT PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP IN HOUSE TRAINING PUBLIC RELATIONS “DEVELOPING CUSTOMER SERVICE” DI RUMAH SAKIT HUSADA UTAMA SURABAYA*. Proposal skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Terselesaikannya proposal skripsi ini tak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan memberikan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan lancar
2. Kepada Papa dan Mama yang selalu mendoakan serta memberikan *support* penulis untuk semangat dalam proses mengerjakan proposal skripsi
3. Kepada dosen pembimbing penulis Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom dan Dra. Sri Moerdijati, MS yang selalu setia membimbing dan memberikan ilmu pada saat proses pembimbingan proposal skripsi
4. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi serta staff fakultas yang selalu bersedia membantu proses pembuatan surat menyurat pengajuan sidang proposal skripsi
5. Kepada Praba Bhajra Santika selaku sahabat setia penulis, yang selalu memberi semangat dan memotivasi penulis saat berkeluh kesah

6. Kepada teman yang sudah menjadi Saudara bagi penulis, yakni Dheasya Rahmaunisa Sabami dan Siti Junewati yang tiada henti menemani penulis dari awal hingga penyelesaian proposal skripsi ini
7. Kepada semua staff Rumah Sakit Husada Utama Surabaya yang bersedia memberikan kemudahan penulis untuk mendapatkan data serta menyebarkan kuisioner.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis menyampaikan permohonan maaf apabila ada kata-kata yang kurang tepat dan kurang berkenan. Terimakasih.

Surabaya, 04 Juni 2018



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan Penelitian.....	9
I.4. Batasan Masalah.....	9
I.4.1. Subjek Penelitian.....	9
I.4.2. Objek Penelitian.....	9
I.4.3. Metode.....	9
I.5. Manfaat Penelitian .....	10
I.5.1. Manfaat Praktis.....	10
I.5.2. Manfaat Teoritis.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Kerangka Teori .....	11
II.1.1 Proses Komunikasi .....	11
II.1.2 Tingkat Pengetahuan Sebagai Efek Proses Komunikasi.....	14
II.1.3 Definisi <i>Public Relations</i> .....	17
II.1.4 Program Kerja <i>Public Relations</i> .....	18

II.1.5 Program <i>Internal Relations</i> .....	20
II.1.6 Karyawan.....	22
II.2. Nisbah Antar Konsep .....	24
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	26

### BAB III. METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian.....	27
III.2. Metode Penelitian.....	27
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
III.4. Definisi Konseptual.....	28
III.5. Definisi Operasional.....	29
III.6. Populasi dan Sampel.....	31
III.6.1. Populasi.....	31
III.6.2 Sampel.....	31
III.7. Teknik Penarikan Sampel .....	31
III.7.1 Unit Analisis.....	32
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	32
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	32
III.9.1 Validitas.....	32
III.9.2. Reliabilitas.....	33
III.10. Teknik Analisis Data.....	34

### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	35
IV.1.1. Rumah Sakit Husada Utama Surabaya (RSHU).....	35
IV.1.2. <i>In House Training “Developing Customer Service”</i> .....	37
IV.1.3. Peserta <i>Developing Customer Service</i> .....	40
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
IV.2.1. Uji Validitas.....	42
IV.2.2. Uji Reliabilitas.....	42
IV.3. Hasil Penelitian.....	43
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan.....	43
IV.3.2. Deskripsi Identitas Responden.....	44

IV.3.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
IV.3.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	47
IV.3.2.2 Karakteristik Berdasarkan Bidang Pekerjaan..	49
IV.3.3 Deskripsi Pengetahuan Responden.....	51
IV.3.3.1 Deskripsi Pengetahuan Produk.....	52
IV.3.3.2 Deskripsi Pengetahuan Pelaksanaan.....	55
IV.4. Pembahasan.....	58
IV.4.1. Tingkat Pengetahuan Karyawan Mengenai Program	
Internal <i>In House Training</i> “ <i>Developing Customer Service</i> .....	59
IV.4.2. Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Tingkat	
Pengetahuan.....	61
IV.4.2.1. Tabulasi Silang Usia dengan Tingkat Pengetahuan....	61
IV.4.2.2. Tabulasi Silang Pendidikan dengan.....	63
IV.4.2.3. Tabulasi Silang antara Bidang Pekerjaan dengan.....	65
BAB V. PENUTUP	
V.1. Kesimpulan.....	67
V.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	xv
LAMPIRAN .....	xvii

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Program Internal <i>Public Relations</i> .....	5
Tabel I.2. Daftar peserta pelatihan <i>Developing Customer Service</i> .....	6
Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Produk dan Pengetahuan Pelaksanaan.....	41
Tabel IV.2. Uji Reliabilitas Pengetahuan Produk dan Pengetahuan Pelaksanaan.....	42
Tabel IV.3. Banyak mengikuti program pelatihan internal <i>public relations</i> .....	43
Tabel IV.4. Mengikuti program pelatihan internal <i>public relations</i> .....	44
Tabel IV.5. Mengetahui adanya " <i>Developing Customer Service</i> ".....	45
Tabel IV.6. Usia Responden.....	46
Tabel IV.7. Pendidikan Responden.....	47
Tabel IV.8. Bidang Pekerjaan.....	49
Tabel IV.9. Deskripsi Pengetahuan Produk.....	52
Tabel IV.10. Deskripsi Pengetahuan Pelaksanaan.....	56
Tabel IV.11. Kategori Interval Tingkat Pengetahuan.....	59
Tabel IV.12. Deskripsi Tingkat Pengetahuan.....	60
Tabel IV.13. Tingkat Pengetahuan Karyawan.....	60
Tabel IV.14. Tabulasi Silang antara Usia.....	62
Tabel IV.15. Tabulasi Silang antara Pendidikan.....	64
Tabel IV.16. Tabulasi Silang antara Bidang Pekerjaan.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Program Kerja <i>Public Relations</i> .....	16
Gambar IV.3. Logo Rumah Sakit Husada Utama Surabaya (RSHU).....	35
Gambar IV.1. Pembicara pelatihan “ <i>Developing Customer Service</i> ”.....	38
Gambar IV.2. <i>Focus group discussion</i> (FGD) di ruang <i>meeting</i> .....	38

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1. Program Internal <i>Public Relations</i> RSHU.....	3
Bagan Kerangka Konseptual.....	24
Bagan IV.1. Karyawan Di Tiap Divisi.....	50

## ABSTRAK

Venska Galistyar NRP.1423014128. Tingkat Pengetahuan Karyawan Terhadap *In House Training Public Relations “Developing Customer Service”* Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pengetahuan karyawan terhadap *in house training public relations “Developing Customer Service”*. “*Developing Customer Service*” merupakan program internal Rumah Sakit Husada Utama Surabaya (RSHU), yang dilaksanakan oleh *public relations* (PR). Materi yang diberikan dalam program tersebut, mengenai cara untuk berkomunikasi dan melayani *customer* dengan baik. Program internal “*Developing Customer Service*” juga diberlakukan wajib untuk diikuti oleh karyawan yang bertugas dalam melayani *customer* secara langsung. Karena hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat pengetahuan karyawan RSHU mengenai isi dari materi yang disampaikan dalam program internal “*Developing Customer Service*”.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model komunikasi umpan balik, merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah total *sampling* atau sensus. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian tingkat pengetahuan karyawan terhadap *in house training public relations “Developing Customer Service”* di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya adalah tinggi. Dari data hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar responden yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi merupakan karyawan dari bidang pekerjaan medis.

Kata Kunci: Pengetahuan, *Public Relations*, Pelatihan Internal, Rumah Sakit



## **ABSTRACT**

Venska Galistyar NRP.1423014128. Level Knowledge Of In House Training Public Relations "Developing Customer Service" At Husada Utama Hospital Surabaya

This research was conducted to find out how high level of knowledge of employees to in-house training public relations "Developing Customer Service". "Developing Customer Service" is an internal program of Husada Utama Surabaya Hospital (RSHU), which is implemented by public relations (PR). The materials provided in the program, on how to communicate and serve customers well. Internal program "Developing Customer Service" is also enforced mandatory to be followed by employees who served in serving customers directly. Because of this, researchers are interested to know the level of knowledge RSHU employees about the content of the material presented in the internal program "Developing Customer Service".

This research uses quantitative approach with descriptive approach type. The theory used in this research is the feedback communication model, is the recipient response of the message that allows the sender to assess the effectiveness of a message. The sampling technique used is total sampling or census. Methods of data collection using questionnaires.

The result of the research on the knowledge level of the employees towards the in-house training of public relations "Developing Customer Service" at Husada Utama Surabaya Hospital is high. From the data of the research, it was found that most of the respondents who have high knowledge level are employees from the medical work field.

**Keywords:** Knowledge, Public Relations, Internal Training, Hospital